**BẢNG TỔNG HỢP CHUẨN ĐẦU RA CỦA NGƯỜI TỐT NGHIỆP KHÓA ĐÀO TẠO**

*(Kèm theo chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng của Trường Cao đẳng Du lịch Hải Phòng)*

**Tên ngành, nghề: Quản trị Lễ tân**

**Mã ngành, nghề: 6810203**

**Trình độ đào tạo:** Cao đẳng

**Hình thức đào tạo: Chính quy- Niên chế**

**Đối tượng tuyển sinh:** Tốt nghiệp Trung học phổ thông và tương đương;

**Thời gian đào tạo: 2.5 năm, 5 học kỳ**

**1. Mục tiêu chung**

 Đào tạo cử nhân Quản trị Lễ tân có năng lực tổ chức, quản lý, điều hành bộ phận lễ tân và thực hiện được các công việc tại bộ phận lễ tân như: đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, xử lý các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú, làm thủ tục thanh toán trả buồng; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có năng lực sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tự tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn.

**2 Mục tiêu cụ thể**

**- Kiến thức:**

+ Trình bày và giải thích được vai trò, vị trí, nhiệm vụ của bộ phận Lễ tân trong khách sạn;

+ Mô tả được cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận lễ tân, mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn;

+ Trình bày được các quy trình nghiệp vụ của nghề Lễ tân như: đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán, báo cáo lễ tân;

+ Liệt kê và mô tả được cách sử dụng, bảo quản và bảo dưỡng các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân;

+ Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại bộ phận Lễ tân;

 + Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành Lễ tân khách sạn;

**- Kỹ năng:**

+ Thực hiện thành thạo các quy trình nghiệp vụ: chuẩn bị ca làm việc, đặt giữ buồng, đón tiếp và đăng ký khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, trả buồng và thanh toán, nhận và bàn giao ca, báo cáo lễ tân;

+ Lập kế hoạch công việc, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc của nhân viên trong bộ phận lễ tân;

+ Giải quyết được các tình huống phát sinh trong ca làm việc.

+ Quản lý, sử dụng và bảo quản an toàn các trang thiết bị tại bộ phận lễ tân;

+ Giao tiếp với khách hàng bằng tiếng Việt và tiếng Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân.

+ Áp dụng thành thạo các phương pháp bán hàng cho những đối tượng khách khác nhau;

 + Có năng lực ngoại ngữ bậc 2/6 khung năng lực ngoại ngữ của VN.

**- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Quan tâm, chăm sóc khách hàng với thái độ lịch sự, thân thiện

 + Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong khách sạn

 + Tự giác học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn

+ Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm

+ Hợp tác với đồng nghiệp để thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao

**- Kiến thức pháp luật, phẩm chất chính trị theo quy định chung**

 + Có lập trường chính trị tư tưởng vững vàng, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, hiểu biết về các giá trị đạo đức, trách nhiệm công dân, văn hóa - xã hội, kinh tế và pháp luật.

+ Thực hiện đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong hoạt động kinh doanh du lịch.

 + Tuân thủ và thực hiện theo Luật du lịch.

 + Thực hiện nội quy, quy định của doanh nghiệp.

+ Có đạo đức tốt, yêu nghề và lương tâm nghề nghiệp; sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc.

**3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:**

Sau khi tốt nghiệp, người học có khả năng đảm nhiệm các vị trí công việc sau:

 - Nhân viên nhận đặt buồng, nhân viên đón tiếp, quan hệ chăm sóc khách hàng, thu ngân, kiểm toán đêm, tổng đài điện thoại, hỗ trợ đón tiếp tại bộ phận tiền sảnh của khách sạn, hoặc vị trí lễ tân của các doanh nghiệp khác;

 - Trưởng nhóm tổng đài, Trưởng nhóm hỗ trợ khách hàng, Trưởng nhóm đặt buồng, Trưởng nhóm đón tiếp tại bộ phận lễ tân khách sạn;

 - Trưởng bộ phận Lễ tân trong khách sạn.

**4. Khối lượng kiến thức kỹ năng và thời lượng:**

 - Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học:2.340giờ (tương đương 90 tín chỉ)

 - Khối lượng các môn học chung/đại cương: 450giờ (tương đương 20 tín chỉ), chiếm: 22% của khóa học.

 - Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1.755giờ (tương đương 70 tín chỉ), chiếm 78% của khóa học.

 - Khối lượng lý thuyết 773 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm 1478 giờ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mã MH, MĐ** | **Tên môn học, mô đun** | **Số tín chỉ** | **Tổng số** |
| **I** | **Các môn học chung** | **20** | **450** |
| MH01 | Pháp luật | 5 | 90 |
| MH02 | Chính trị | 2 | 30 |
| MH03 | Giáo dục thể chất | 2 | 60 |
| MH04 | Giáo dục quốc phòng – an ninh | 4 | 75 |
| MH05 | Tin học | 3 | 75 |
| MH06 | Tiếng Anh cơ bản | 4 | 120 |
| **II** | **Các môn học, mô đun nghề đào tạo** | **70** | **1890** |
| ***II.1*** | ***Các môn học, mô đung kỹ thuật cơ sở*** | ***8*** | ***135*** |
| MH07 | Tổng quan du lịch | 2 | 30 |
| MH08 | Giao tiếp trong du lịch | 2 | 45 |
| MH09 | An ninh - an toàn khách sạn, nhà hàng | 2 | 30 |
| MH10 | Marketing du lịch | 2 | 30 |
| ***II.2.*** | ***Các môn học, mô đun chuyên môn nghề*** | **62** | **1755** |
| MĐ11 | Tiếng Anh giao tiếp | 2 | 60 |
| MĐ12 | Tiếng anh chuyên ngành khách sạn | 5 | 150 |
| MĐ13 | Nghiệp vụ buồng | 3 | 90 |
| MĐ14 | Nghiệp vụ đặt giữ buồng  | 4 | 105 |
| MĐ15 | Nghiệp vụ đón tiếp và đăng ký khách lưu trú | 3 | 90 |
| MĐ16 | Nghiệp vụ phục vụ khách lưu trú | 4 | 105 |
| MĐ17 | Nghiệp vụ trả buồng và thanh toán | 3 | 90 |
| MĐ18 | Báo cáo lễ tân  | 3 | 90 |
| MĐ19 | Tin học Lễ tân | 2 | 60 |
| MH20 | Nghiệp vụ thanh toán | 2 | 30 |
| MH21 | Quan hệ và chăm sóc khách hàng | 3 | 45 |
| MH22 | Quản trị lễ tân | 4 | 60 |
| MH23 | Quản trị buồng khách sạn | 4 | 60 |
| MH23 | Quản trị kinh doanh khách sạn | 6 | 90 |
| MĐ24 | Thực hành nghiệp vụ LT 1 (tại cơ sở) | 7 | 315 |
| MĐ25 | Thực hành nghiệp vụ LT 2 (tại cơ sở) | 7 | 315 |
|  | **TỔNG CỘNG** | **90** | **2340** |

5. Văn bằng cấp sau tốt nghiệp: Bằng tốt nghiệp cao đẳng